1. **采购需求**

**一、项目概况**

**（一）、物业管理概况**

海南省图书馆位于海口市国兴大道36号，总建筑面积约28000平方米，总用地面积44055.6平方米（其中：建筑基底面积：9014.2平方米，绿地面积：23191.4平方米，道路面积：4643.8平方米，铺装面积：1376.8平方米，停车场面积：5829.4平方米，绿地率：52.6%）。图书馆全年开馆，每天开馆时间为：8:30-20:30。

海南省图书馆二期项目正在建设中，位置为东、西两侧停车场及部分绿地，建成后馆舍面积地下1.1万平方米，地上2.2万平方米。预期2021年10月交付。

**（二）、建筑功能介绍**

图书馆建筑设计为地下一层，地面五层。

地下一层是设备房和人防区，主要功能区域有：变电所、发电机房、水泵房、消防水池、人防区等；

地面一至四层是读者服务区和办公区，主要功能区域有：图书借阅室、公共电子阅览室、会议室、办公室、展览厅、数据中心机房、音乐视听阅览室、植物图书馆、图书流转站等；

 图书借阅室：为读者在馆内查询、借阅文献而提供的专门场所；公共电子阅览室：以计算机技术、网络通信技术为基础，集电子型 文献阅览、咨询、培训、服务为一体的 现代化多功能阅览室；展览厅：海南省图书馆内用于开展书画展、摄影作品展的专门场所；音乐视听阅览室：开展各项与视听相关活动的场所，主要提供光盘供读者在电脑上视听，举办各类音乐视听唱、诵读活动，播放各类健康积极向上的影视作品供读者观看，组织开展各类音乐、影视、朗读、讲座、沙龙等活动；植物图书馆是为读者提供植物标本制作、植物文创、各类热带植物（包括南药）知识查询，带领读者外出研学各类植物，让读者日常体验学习各种植物相关知识（如咖啡制作、茶叶制作等）的场所；流转书库: 存放配送到省图书馆外延服务点图书的专门场所。图书流转漂流站: 配送图书至省图书馆各外延服务点、接收读者捐赠图书、开展图书漂流工作的场所。

五层是楼顶屋面，主要功能区域有：仓库、空调室外机平台、职工临时休息区等。

**（三）、服务地点及服务年限**

本次物业管理服务地点：海南省图书馆；

服务期限：**三**年（2020年1月1日至2022年12月31日。）

1. **采购预算金额及内容**

 本次采购预算金额1531.29万元

本次采购包含以下服务内容：

（a）卫生保洁服务；

（b）室内外绿化管理服务；

（c）变电运行管理、配电设备设施维护、其他供配电设备设施维护维修；

（d）安保秩序维护及消防管理，图书馆外借场地管理（安保、音响灯光、信息管理）；

（e）图书阅览室、音乐试听阅览室、植物图书馆、图书流动漂流站等管理服务；

（f）图书馆内日常设备设施运行、维修服务；

（g）图书馆日常会场展览管理及会务服务；

（h）紧急情况处置管理服务；

（i）采购人临时交办的其他物业服务。

**三、人员职数及岗位工作要求**

**（一）、岗位编制说明及工作人员要求**

1、岗位按服务内容及区域分为：保洁、绿化、秩序维护、工程维修及图书、馆内服务管理五大类。

2、我馆需管理服务人员94人：项目经理1名；保洁16人（含主管1人）；绿化、外环境9人（含主管1人）；秩序维护员35人（含队长1人、班长3人、有消防员证7人）；机电工程管理7人（含主管1人）；图书馆阅览室安保服务管理员16人；场地服务管理员5人；会场设备服务管理员3人；会务策划服务管理员2人。

**在与中标方签订服务合同后所需岗位数将根据实际需要做适当岗位调整，人员调整要符合相应岗位要求。**

3、中标方所提供人员要求拥护党的方针、政策，熟悉国家法律法规，爱岗敬业，有责任心，服从安排，无违法犯罪记录。按岗位要求统一着装，注意仪表仪容，使用文明礼貌用语，所有人员均须有健康证，无重大疾病和传染病等

4、中标方的保安员、消防监控员、水电工、机电主管必须持证上岗。服务人员年龄55岁以下（特殊岗位年龄可适当放宽），100%经过岗前培训合格才上岗。同时必须提交岗前培训记录。

5、中标方须严格审核录用本物业项目服务及管理人员，要确保物业人员的稳定，未经采购人批准，不得随意更换。

**（二）、具体岗位配备表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **岗位** | **岗位数量** | **基本要求** |
| 管理人员 | 项目经理 | 1 | 同时具有本科（含）以上学历及物业相关专业（包括但不限于建筑类工程师、机电、电气和园林工程师）中级（含）以上职称的。有工程管理和物业管理经验，知识面广，专业技能熟练，有较强的组织领导能力和协调能力。负责外借场地的会务管理协调工作。 |
| 保洁人员 | 保洁主管兼专项保洁 | 1 | 有5年以上物业保洁服务经历 |
| 主楼1-4楼 | 2 | 身体健康，无传染病及精神病史，需提供健康证，具有相应的语言表达能力（普通话流利）和沟通能力， |
| 公共卫生间 | 2 |
| 少儿部区域 | 3 |
| 北楼 | 1 |
| 南楼 | 1 |
| 中/晚班机动 | 2 |
| 2个自助图书馆 | 2 |
| 音乐视听阅览室 | 1 |
| 替班 | 1 |
| 绿化/外环境人员 | 绿化主管 | 1 | 有3年以上物业服务经历，具有园林、绿化相关专业证书。 |
| 绿化技工 | 4 | 有2年以上物业服务经历，具有一定的园林、绿化技能； |
| 外环境保洁 | 4 | 身体健康，具有相应的语言表达能力（普通话流利）和沟通能力。 |
| 秩序维护人员 | 秩序维护队长 | 1 | 五官端正，身体健康，高中以上文化，3年以上物业管理安全工作经历。身体健康，责任心强，体态良好，接受过安全保卫或相关训练，熟悉有关法律法规，掌握基本安全保卫技能（海南省户籍，退伍军人最佳）。负责外借场地的会务管理协调工作、具体实施中治安、消防等工作。 |
| 秩序维护班长 | 3 | 有3年以上物业安保服务经历，持有消防员证。 |
| 正门安检 | 2 | 有1年以上物业安保服务经历，监控岗需持有消防员证。 |
| 少儿部安检 | 2 |
| 正门 | 3 |
| 一楼大厅门禁岗 | 2 |
| 南楼东门岗 | 3 |
| 东/西入口（停车场）岗 | 10 |
| 监控岗 | 4 |
| 处理及收发文件 | 1 |
| 替班 | 4 |
| 机电工程人员 | 工程技术主管 | 1 | 具备大专（含）以上学历、高压作业许可证，并有较强的实际操作能力的，具有5年以上机电设备管理经验。 |
| 工程技术员（水电工） | 6 | 持有高压和低压电工作业证，电梯安全员上岗证（至少两人）并有较强的实际操作能力的，具有1年以上机电设备管理经验。 |
| 安保服务管理员  | 图书馆阅览室服务管理安保员 | 16  | 中专及以上学历，热爱图书事业，具有一定的协调和沟通能力 |
| 场地服务安保管理员 | 5  | 1、大专及以上学历，植物、园林、美术、音乐等相关专业；2、具有一定的技术操作能力，有较强的沟通、协调、计划能力；3、对音乐和植物知识有一定程度上的了解。 |
| 会场安保服务设备管理员 |  3 | 1、大专及以上学历，计算机等相关专业优先2、熟练操作各种专业音响、功放及电子周边设备；3、独立进行各种故障排查及基本的维修；4、具有良好人际沟通能力、计划与执行能力、敬业吃苦的精神。 |
| 会务安保服务管理员 | 2 | 1、大专及以上学历，具备两年以上会展会务服务行业工作经验；文化活动2、熟悉会展会务操作流程、活动现场布置以及大型活动现场执行经验；3、具有优秀的沟通、协调、及文字表达能力；4、较强的执行力、团队合作意识和高度的责任心。 |

**四、物业管理服务总体要求**

符合国家及省、市有关物业管理政策法规的管理整体设想及策划，包括争创优秀物业服务示范单位的规划和具体实施方案。根据项目实际情况，组织有效的管理机构，制定各项行之有效的管理规章制度以及管理人员的配备、培训、管理。

物业管理、维护的承诺以及制定完成承诺指标采取的措施。各项指标包括：楼宇及配套设施完好率、治安、消防事故发生率、保洁率、绿化完好率、读者投诉率及对物业服务企业满意率。

**★投标人须承诺中标后，则向延期内提供物业服务的公司支付2020年1月1日至签订合同后物业服务交接完成日止的服务费用，支付标准依据当年财政审批管理费用标准。**

物业管理单位对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织培训、演练。有突发事件按规定程序及时采取相应措施。

物业管理发挥现代科技在管理中的作用，应用计算机管理的能力说明及计划，智能化系统的日常运行和维修方案。以智能技术、平台为依托，运营科学管理手段，节能减排，降低能耗，承诺水电能耗费用零增长。具有基本的停车场、安全监控、空间管理软件平台，采购人可以24小时手机监管。

物业管理具备完善的场馆活动组织、管理、实施安保方案。房屋、公用设备设施及其他物业的日常维修养护计划和实施方案等。物业管理可行性及合理性的费用测算方案。

物业管理单位应提供全天候的公共秩序维护服务和安全服务，必须保证图书馆的设施、人员、读者和财产的安全；

（一）、物业管理采取经费承包形式，工作人员由物业公司统一招聘，配备统一着装，并经采购人同意。投标人必须遵守《劳动法》，合法用工，依法保障劳动者的合法权益，因工作期间发生的任何工伤赔偿由中标人负责。

（二）、中标方必须根据国家有关法律、法规及本项目合同的约定，结合先进的管理设备、管理经验、管理平台制定海南省图书馆物业管理规章制度、服务流程等操作性强的质量保证措施，营造良好的图书馆环境。

（三）、中标方必须对所有员工加强法纪教育，搞好防火、防盗等安全工作，做好年度岗位培训和消防演练计划，每年度必须保证2次以上。发生泄密、偷盗和破坏等违纪违法行为的，必须依法及时查处。给采购人造成损失的必须予以赔偿。

（四）、各项物业管理档案资料要保证完整。合同期满后，应将物业管理的相关档案资料副本移交采购人。

**五、物业服务具体要求和标准**

物业管理服务内容为本次采购范围内的一体化管理区域。

1、物业管理范围内的主楼建筑本体（含室内非机电设备设施）、机电设备设施（包含强弱电灯照明、室内外照明等各种专业的整个系统）、供配电系统、音响系统等设备、设施的日常运行操作维护和管理

2、物业管理范围内的公共部分的清洁卫生、“四害”灭杀、及生活垃圾的处理。

3、物业管理范围内的室外公共部分的绿化养护、室内绿化租赁。

4、物业管理范围内24小时保安维护以及公共秩序管理。

5、物业管理范围内24小时车辆停泊以及管理。

6、物业管理范围内的场地、开放空间、会议会场、展览展陈、读者活动安保。

7、建立严格规范的应急体系，以便应对突发的传染性疾病、火灾、治安等紧急情况。当发生紧急情况时，中标方必须无条件地配合采购人相关工作。

8、物业管理范围内的外墙清洗、雨水、污水等排水系统保持畅通。

9、物业管理范围内的其他工作事项。

**（一）、保洁服务要求**

**1.管理内容**

1.1办公室、会议室、报告厅、展览厅、自习室、茶水间、公共通道、电梯、楼梯、护栏、门窗等所有海南省图书馆全部公共区域的环境卫生管理、空气管理、消杀防蛀工作，垃圾收集清运；

1.2一层楼宇外墙、窗户、玻璃幕墙、主楼四层楼顶的清洗；

1.3海南省图书馆内18个卫生间（134个厕位）的环境卫生管理、空气管理、消杀工作，垃圾收集清运；

1.4按要求提供相关卫生用品的提供，包括垃圾袋、厕纸、洗手液等物品的提供；

1.5负责保洁人员的所有人工费用、办公费用、按要求提供工作需要的清洁药剂、清洁易耗品、物资等配备。

**2.管理要求**

建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备；楼梯、扶手、大厅、走廊、电梯间、内外墙面、展厅等所有公共区域和会议室、办公室等室内外保持清洁，无随意堆放杂物，无废弃物、污渍，卫生间洁净无异味，及时清扫积水，维护保洁合格率100%。不得使用不符全国家标准的产品，对保洁员不能造成任何人身伤害。

2.1室内环境卫生管理要求与标准

2.1.1所有面向社会大众开放区域环境卫生必须随时保持清洁状态，最低限度为：卫生间随时保持清洁；茶水间随时保持清洁；大厅、总服务台等门厅区域至少每1小时清洁1次；方厅至少每1小时清洁1次；展览厅至少每1小时清洁1次；办公区每半天清洁1次；茶水间随时保持清洁；会议室、报告厅开会期间需随时保持清洁，无会期间每5天清洁1次；其他公共服务空间至少每天清洁1次；外墙、窗户、玻璃幕墙等区域根据季节及卫生状况保持清洁。以上区域如发现存在问题随时保持清洁。

2.1.2走廊地面、电梯厅墙面、示意牌光亮清洁无尘、无水迹。各楼层电梯按键清洁无污迹。地面无积水或水渍、油渍残留，有防滑措施及警示标志。

2.1.3安全通道、楼梯每日清扫一次，保证清洁无垃圾及卫生死角，楼梯扶手、墙壁及附属设施无灰尘。

2.1.4烟道通风口经常擦抹无积灰。

2.1.5卫生间保持干净无积水，卫生间保洁时必须设防滑标志。

2.1.6公共设施、消防设施保持整洁无尘。

2.1.7保持各办公室、值班室各种台面、地面洁净无尘。

2.1.8保持办公区宣传栏、门玻璃窗内外洁净，无乱贴画、广告，无乱堆放杂物。

2.1.9各办公区走廊、墙面、扶手、玻璃窗保持洁净光亮、整洁，不得有任何污迹、烟头等。

2.1.10垃圾箱内外保持清洁，及时处理，无散乱垃圾，无积水，无异味。

2.1.11每周一次大清扫。

2.1.12垃圾必须随时收集、清运。日产日清，所有垃圾不得在楼宇内过夜。

2.1.13每日首次清扫工作务必在开馆10分钟之前全部完成；闭馆后完成每天最后一次全面清洁任务。

2.1.14物品提供：须保证所使用任何物品符合国家标准，不得对读者造成任何伤害。

2.1.15空气清新管理，如相关用剂、熏香等须随时保持。

2.1.16阅览室的窗台，玻璃门每周清洁2次，并随时保洁，保持无灰无印迹。

2.1.17地方文献阅览室室内地板、门窗和古籍阅览区的室内地板、门窗，要用干布擦拭。

2.1.18展览区的字画间、贵宾室、会议室、茶水间等房间地板、门窗、室内桌椅（定期清理，半月一次）。

2.1.19地面、实木地板、实木书桌椅，实木陈列架、扶手等室内建筑公共设施保养维护工作；实木的地板，桌椅要用相应的清洁工具与清洁方式。

2.2公共区域管理要求

馆区内道路、停车场所、绿地、广场保持清洁，做到无果皮、无纸屑、无烟蒂等杂物；无积水、无痰迹、无污渍；雨、污水管水流畅通；窨井内无漂浮物；窨井盖无黏附物；馆区内道路清扫在早上8：30分前完成。

2.2.1公共场所垃圾站、垃圾筒每日清洗一次，外表无污迹。垃圾筒内垃圾每日分类清理，运送到垃圾中转站。

2.2.2馆区内公共区域、石材地面，每月结晶一次，保持地面有光泽，清洁无垃圾，无水渍。雨天竖立防滑警示牌，雨伞装袋进入馆区，保持地面干燥，防止滑倒。

2.2.3各种标牌、指示牌、宣传窗无灰尘、外墙无乱张贴广告，每周清洗一次。

2.2.4绿化带内无杂物、果壳，树枝上无衣物晾晒。

2.2.5卫生间每日清洁2次保持干净无积水，卫生间保洁时必须设防滑标志。各楼层保洁时间错开。

2.2.6电梯内每天更换电梯地毯1次并对其进行冲洗、每周清洗电梯并给不锈钢板面上光、喷洒光亮剂及保养剂。

2.2.7抹布、拖把、扫把必须做好标记，按要求定点摆放，严禁在卫生间内，室外草坪上不可随意晾放拖把，抹布。活动和工作结束后相关物品要在规定地点有序摆放。

2.2.8遇到各种检查时，保证卫生达标，并做好控烟工作。做好突发事件和灾难事件相关工作，完成相关部门指令性卫生工作。

2.2.9公共场所、走廊、过道无堆放杂物，墙面无蜘蛛网、鞋印、牛皮癣等污迹。

2.2.10大门、门把手上无手印、尘、迹。

2.2.11垃圾桶必须经常专人检查，一天至少倾倒两次。如果垃圾量超过三分之二，就应及时清倒。垃圾袋不得有破损，否则会导致垃圾溢出。垃圾袋按标准套放。垃圾筒定期清洗、消毒，内外壁干净、干燥、无异味。

2.2.12每月一次大检查。

**3.户外清洁卫生要求**

3.1各楼所在周围的所有广场、路面、通道、公共区域24小时无纸屑、无烟头、无污水、无瓜皮果壳、无痰迹。

3.2花园、花坛内无杂物，标识标牌、监控设施、路灯、公共座椅、石桌上保持洁净。

3.3垃圾箱内外保持清洁，及时处理。

3.4每月一次大检查。

3.5应完成的其余工作。

3.6 3米以下的窗外墙的日常保洁。

**4.卫生间要求**

4.1镜子明亮无积尘、无水迹及污渍。

4.2天花板无积灰、无蜘蛛网。

4.3坐厕盖板座板清洁无水迹，内壁、外壁无污迹。

4.4洗脸盆和所有金属器表面清洁光亮，瓷盆内壁无皂渍，水塞无杂物。

4.5墙面、墙身面砖清洁光亮，无污迹。

4.6地漏无异味，地砖擦拭干净，无污物。

4.7厕所地面无积水，便池内大小便及时冲净，无尿碱或污垢，有防滑措施。

4.8污物桶内、外保持清洁，垃圾袋按标准套放。

4.9发现设施设备损坏及时报修。

4.10每天上、下午各清洁一次，每周一次大扫除。

4.11随时保持清洁，确保无异味。

4.12抹布、拖把、扫把要及时清洗，保持干净，必须做好标记，挂在固定位置，分别按要求使用。

4.13垃圾桶必须经常专人检查，一天至少倾倒两次。如果垃圾量超过三分之二，就应及时清倒。垃圾袋不得有破损，否则会导致垃圾溢出。垃圾袋按标准套放。垃圾筒定期清洗、消毒，内外壁干净、干燥、无异味。

**5.行政办公室要求**

5.1保持安静、整洁、舒适、安全。

5.2垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放。

5.3地面、墙面、风口保持清洁无积尘。

5.4四角无蛛网尘埃，烟感器清洁。

5.5玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘。

5.6每月一次大检查。

5.7日常保洁不得影响工作，保洁时间应征求行政人员同意，如果遇到开会等情况，不得打搅或擅自进行保洁作业。

5.8不得翻阅资料，整理物品后应及时归位。

5.9应完成的其余工作。

**（二）、保洁服务工作频次及标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 清洁项目 | 工作频次 | 工作标准 |
| 每日 | 每周 | 每月 |
| 外环境 | 路面、停车场 | 2次 |  |  | 无杂物、无积水、无严重污渍 |
| 绿化带、花池沿 | 2次 |  |  | 无纸屑、烟头等杂物 |
| 指示牌、铭牌、标示等 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 墙壁低位（1.5M以下） |  |  | 清洗1次 | 无积尘、无污渍 |
| 漏沙井、排水沟 |  |  | 清理1次 | 无堵塞 |
| 高位灯饰等 |  |  | 清洁一次 | 无严重积尘 |
| 门岗房、电动门 | 1次 |  |  | 无积尘、无污渍 |
| 大堂 | 大理石地面 | 随时保洁 |  | 晶面处理1次 | 无灰尘、无污渍，显湿地效应 |
| 大理石地面、柱及其它石材 | 随时保洁 |  | 全面清洁1次 | 无灰尘、无污渍，无蛛网 |
| 门、玻璃 | 刮洗1次 |  |  | 无灰尘、无污渍、无水迹、光亮 |
| 台阶 | 随时保洁 |  | 机洗1次 | 无灰尘、无污渍 |
| 天花、风口，悬挂灯饰、牌 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 接待台 | 1次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 垃圾桶 | 2次 |  |  | 无积尘、无污渍、无异味 |
| 花卉植物 | 1次 |  |  | 干净鲜活，无积尘、无污渍 |
| 装饰物 | 1次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 电梯 | 电梯门 | 随时保洁 |  |  | 洁净光亮、油面均匀 |
| 电梯轿厢 | 随时保洁 |  |  | 洁净光亮、油面均匀，无异味 |
| 顶灯 | 1次 |  |  | 明亮、无尘、无蛛网 |
| 踏板接缝 | 1次 | 清理1次 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 地垫 | 更换清洗 |  |  | 无积尘、无污渍 |
| 消防通道 | 平台地面、踏步 | 清扫1次 | 拖洗2次 | 清洗1次 | 无积尘、无污渍 |
| 墙壁低位（1.5M以下） |  | 清洁1次 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 墙壁高位（1.5M以下） |  |  | 掸尘1次 | 无积尘、无污渍、无蛛网 |
| 门、窗、窗台 |  | 清洁1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 天花、风口、灯饰、牌 |  |  | 1次 | 无积尘、无污渍、无蛛网 |
| 玻璃内面 |  |  | 刮洗2次 | 无积尘、无污渍、光亮 |
| 垃圾桶 | 2次 |  |  | 无积尘、无污渍、无异味 |
| 地脚线 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 墙壁附属设施 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 扶手 | 1次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 扶手铁翼 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 楼层走廊 | 大理石地面 | 随时保洁 |  | 晶面处理1次 | 无灰尘、无污渍，显湿地效应 |
| 墙壁低位（1.5M以下） | 1次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 墙壁高位（1.5M以下） |  | 掸尘1次 |  | 无积尘、无污渍、无蛛网 |
| 门、窗、窗台 | 清洁1次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 天花、风口，悬挂灯饰、牌 |  |  | 2次 | 无积尘、无污渍、无蛛网 |
| 玻璃内面 |  | 刮洗1次 |  | 无积尘、无污渍、光亮 |
| 烟灰桶 | 2次 |  |  | 无积尘、无污渍、石米干净 |
| 地脚线 |  | 2次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 墙壁附属设施 |  | 2次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 墙壁低位（1.5M以下） |  | 清洁1次 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 墙壁高位（1.5M以下） |  |  | 掸尘1次 | 无积尘、无污渍、无蛛网 |
| 门、窗、窗台 | 1次 |  |  | 无积尘、无污渍 |
| 天花、风口、灯饰、牌 |  |  | 1次 | 无积尘、无污渍、无蛛网 |
| 玻璃 | 每月刮洗1次 | 无积尘、无污渍、光亮 |
| 垃圾桶 | 1次 |  |  | 无积尘、无污渍、无异味 |
| 地脚线 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 墙壁附属设施 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 办公桌、椅、文件柜、电脑 | 1次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 装饰物 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
|  |  |  |  |  |
| 贵宾室、会议室 | 地面 | 1次 |  | 清洗1次 | 无灰尘、无污渍 |
| 墙壁低位（1.5M以下） |  | 清洁1次 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 墙壁高位（1.5M以下） |  |  | 掸尘1次 | 无积尘、无污渍、无蛛网 |
| 门、窗、窗台 | 1次 |  |  | 无积尘、无污渍 |
| 天花、风口、灯饰、牌 |  |  | 1次 | 无积尘、无污渍、无蛛网 |
| 玻璃 |  |  | 刮洗1次 | 无积尘、无污渍、光亮 |
| 垃圾桶 | 1次 |  |  | 无积尘、无污渍、无异味 |
| 地脚线 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 墙壁附属设施 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 地毯 | 吸尘1次 |  | 清洗1次 | 无积尘、无污渍、无异味 |
| 会前、会后 | 清洁1次 |  |
| 客人离开后 | 清洁1次 |  |
| 展览厅、报告厅 | 地面 | 1次 |  | 清洗1次 | 无灰尘、无污渍 |
| 墙壁低位（1.5M以下） |  | 清洁1次 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 门、窗、窗台 | 1次 |  |  | 无积尘、无污渍 |
| 天花、风口、灯饰、墙壁 |  |  | 1次 | 无积尘、无污渍、无蛛网 |
| 玻璃 |  |  | 刮洗1次 | 无积尘、无污渍、光亮 |
| 地脚线 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 墙壁附属设施 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 相关设施 |  | 1次 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 装饰物 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 使用后 | 全面清洁1次 |  |
| 阅览室 | 地面 | 1次 |  | 清洗1次 | 无灰尘、无污渍 |
| 墙壁低位（1.5M以下） |  | 清洁1次 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 门、窗、窗台 | 1次 |  |  | 无积尘、无污渍 |
|  |  |  |  |  |
| 书桌椅，借阅台 | 1次 |  |  | 无积尘、无污渍 |
| 花盆 |  | 一 次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 花卉植物 |  | 一次 |  | 干净鲜活，无积尘、无污渍 |
| 垃圾桶 | 随时保洁 |  |  | 无严重污渍、垃圾不超过2/3 |
| 地古阅览室陈列架 |  | 一次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 地古阅览室工艺陈列架 |  | 一次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 洗手间 | 地面 | 随时保洁 |  |  | 无灰尘、无污渍、无积水 |
| 隔板、墙面 | 1次 | 清洁1次 |  | 洁净、无污渍 |
| 理容镜 | 随时保洁 |  |  | 洁净、无污渍、光亮 |
| 门、窗、窗台 | 1次 |  |  | 无积尘、无污渍 |
| 天花、风口、灯饰、牌 |  |  | 1次 | 无积尘、无污渍、无蛛网 |
| 窗玻璃内面 |  |  | 刮洗1次 | 无积尘、无污渍、光亮 |
| 垃圾桶 | 随时保洁 |  |  | 无严重污渍、垃圾不超过2/3 |
| 厕位 | 随时保洁 |  | 更换香球1次 | 洁净、无污渍、无积水 |
| 小便池 | 随时保洁 |  | 更换香球1次 | 无灰尘、无污渍、无积水 |
| 空气清新剂 | 随时喷洒 |  |  | 无异味，空气清新 |
| 其它 | 办公楼正面玻璃幕 | 每季度清洗1次 |  |
| 楼顶、平台 | 每月清洁1次 | 无垃圾、无堵塞 |
| 外墙清洗 | 按采购人要求 | 另计服务费，协定 |

**（三）、绿化、外环境服务要求**

1.熟悉图书馆绿化布局及个人包干区域的职责范围，植物品种及习性，熟练掌握绿化养护技术及工作流程。

2.负责按质量标准对园林绿化植物定期清除杂草，防治病虫害，松土施肥，修剪，清理枯枝黄叶，更换残花及死亡苗木，日常浇水及园林保洁等工作。

3.负责责任区域内的绿化环境布置工作。

4.对绿化场地攀折，损坏花草树木及园林小品行为进行制止。

5.爱护、维护园林绿化工具。

6.做好每天绿化管理工作记录。

7.做好园林绿化植物各种自然灾害的防范工作。

8.完成领导交办的其它工作。

9.花木养护。

①时花养护：

A、残花，黄叶及时清除，无高出花面的竹签，杂草等；花盆摆放整齐，盆内无杂物，最外一圈对面客人的盆边整洁美观；整个花坛待换花不超过1/2；地栽时花生长良好，无杂草，无秃斑，边界分明，边界草不能蔓入花坛境内；无明显病虫害，大叶时花叶面无虫口；无缺水干旱现象，植株生长良好。

B、盆景管理：无枯黄枝，病虫枝；无非装饰用杂物；假山，点石安放安全稳定，不易掉下；植株造型优雅，无明显缺陷；植株长势健壮，定时修剪，无变形，无过长枝。

C、水生植物：植株生长良好，无严重病虫害；及时清除枯枝黄叶，目视无杂物；控制植物长势，确保水底观赏鱼有足够的氧气及活动空间，水生植物应成片生长于水池中相对固定的位置，不应到处分散零落生长；养有观赏鱼的水池内的水生植物不能喷对鱼类有害的农药；水生植物应至少每2年重新分枝种植一次。

D、其它植物养护标准：植物无枯黄叶，叶面无积尘，无生长不良势态，无折断和残留枝叶；乔灌木，绿篱、植篱形态整齐，无凌乱枝条和冗长枝叶，草地整齐，无杂草；淋水充分，随时留意工作区域内的其它人员，植物景区内无杂草杂物。

②花木更换

A、换入的植物必须整齐，无黄叶，无积尘，无虫口，无高于花面的竹签，株形健壮，最佳观赏效果。

B、盆边、盆身、底碟、几架清洁，无破损、规格统一。

C、完工后，场地应彻底清扫干净。

D、更换入的花木颜色搭配合理，造型美观。

E、备换花木在使用前要先喷一次广谱性农药。

F、新换入的花木与原来周围环境相协调。

③绿化修剪标准：

A、修剪面无明显崩口，漏剪痕迹。

B、乔木能保持形态美观，弧线柔和，枝位伸展自然。

C、球面或椭圆曲面修养自然，呈几何曲度，枝叶细密。

D、绿篱的修剪截面平直整齐，棱角分明。

E、乔木修剪截口与枝位平齐，直径5cm以上的截口要封蜡。

F、剪断的枝叶不能残留在树上。

④机械剪草工作标准：

A、剪割后整体效果平整，无明显起伏和漏剪，剪口平齐。

B、有障碍物处及树头边缘用割灌机或手剪补剪，无明显漏剪痕迹。

C、四周不规则草边及转弯位无明显交错痕迹。

D、现场清洁干净，无遗漏草屑，杂物，工具。

E、效率标准：单机全包每人200-300平方米/小时。

⑤杂草防除标准：

A、二级以上草坪无明显高于草坪草的杂草，无明显的阔叶杂草。

B、二级以上草坪每平方米杂草数不超过三棵。

C、整块草地无已开花的杂草。

D、乔灌木脚下整洁，无杂草杂物。

E、花坛内无高于花木的杂草或已开花的杂草。

F、用除草剂除草的，不对周围植物产生不良影响。

G、杂草每半个月处理一次（每月处理不能少于两次）。

⑥植物施肥标准：

A、肥料选用正确，用量准确，液肥稀释倍数准确。

B、针对不同植物正确选用施肥时间和周期。

C、施肥均匀，位置正确，不出现由于施肥不均匀而导致的不均衡生长。

D、不浪费肥料。

E、施用粒肥不能挂于植物枝叶上，不太靠近根茎，以防肥害。

⑦植物病虫害防治标准：

A、掌握植物病虫害发生的规律，及时喷药预防。

B、没有因病虫害发作而造成植物严重生长不良或死亡。

C、植物没有明显被虫咬的症状。

D、有周期性病虫害预防措施。

E、药物选用注意环保，选用高效低毒的药品，不得使用有浓烈气味的农药。

**（四）、绿化、外环境服务工作频次及标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **工作** | **服务频次** | **标准** |
| 草坪 | 浇水 | 视天气而定 | 草地湿润、无旱象，浇水渗入草地5cm以上 |
| 除杂草 | 随时 | 杂草目视不明显、无结堆现象 |
| 修剪 | 每季度1次 | 生长高度10 cm以下（日常超高即修剪） |
| 施肥 | 每季度1次 | 复合肥30克/m² |
| 补植 | 随时 | 死亡率50%以上、面积2 m²以上 |
| 要求：草种纯度90%以上，颜色茵绿，生长高度一致，不结堆。 |
| 绿篱 | 浇水 | 视天气而定 | 无旱象，浇水渗入土壤15cm以上 |
| 除杂草 | 随时 | 杂草目视不明显 |
| 修剪 | 每季度天1次 | 顶面平整、侧面垂直，宽度一致，棱角分明 |
| 施肥 | 每季度1次 | 复合肥50克/㎡ |
| 补植 | 随时 | 出现死株或断段、缺口 |
| 要求：长势旺盛，高度一致，整齐美观，不断段、不缺口。 |
| 花草树木 | 浇水 | 视天气而定 | 根据花木高度渗入土壤20cm--50cm以上 |
| 除杂草 | 每个月2次 |  |
| 修剪 | 每年2次 | 美观 |
| 施肥 | 每季度1次 | 根据花木大小、土质施肥100--350克/株 |
| 抗风 |  | 扶正、加固 |
| 要求：枝繁叶茂，苍茏翠绿，株姿株态美。 |
| 病虫害防治 | 1、预防为主，综合防治 |
| 2、定期喷药、适时用药、对症下药、正确施药、安全用药 |
| 3、治早、治小、治了 |
| 4、初期量小人工清除、捕杀 |
| 5、减少农药污染，保护环境 |

**（五）、秩序维护及消防管理服务要求**

1.工作内容:负责海南省图书馆管辖范围内的安全，包括防火、防盗、防破坏、防事故以及秩序维护，保障管辖范围内的设施设备、图书资料等物品安全，确保无火灾、无刑事、无治安、无交通事故的发生，对突发事件有应急的处理程序计划和措施，协助保护现场。负责消防档案的填报、登记、保管工作。

2.负责消防监控室(含治安保卫、消防安全、楼宇自控等管理功能)的值守，做到人员持《建（构）筑物消防员职业资格证书》或《消防设施操作员证》上岗，24小时监控，每班不少于2人、巡视并形成记录。

3.熟练掌握安防监控、消防设备的使用方法，做好日常维护工作，并对每次维护情况做记录。

4.中标方负责制定安全值勤实施方案与管理制度，包括防火、防盗、防破坏、防事故等安全突发事件应急预案，经采购人审核批准后方可实施，并积极组织演练。

5.按采购人的要求，负责管理区域保安员的配置与培训，所有保安人员应持《保安员证》上岗。采取理论和实践相结合的办法，提高全体员工的安全意识，使员工掌握基本安全常识。

6.负责图书馆的治安、消防安全防范，采取人防、物防和技防相结合的方法，做到无任何安全事故发生。

7.负责安检，主要采取人力和X光相结合的检查方法（检查设备由采购人提供），保证无任何危险品带入场馆，确保场馆安全。

8.负责货物出入管理，出入货物必须按相关管理制度执行，并做好相应的登记，现场值班人员全程跟进，确保货物出入的安全。

9.负责馆内秩序维护，正确疏导，礼貌劝说，确保场馆安静、井然有序。

10.负责馆内防火、防盗、防破坏、防事故工作，采取不定时巡查、严格盘查可疑人员、各岗位建立互动的方法，以保障场馆安全。

11.负责馆外公共区域巡查，注意可疑人员，各岗位建立互动，以保障馆外公共设施不遭破坏。

12.负责馆内安全巡查，各岗位人员配合巡查，对消防隐患及时整改，严格盘查可疑人员，各岗位建立互动，以保障场馆安全。

13.负责突发事件处理及秩序维护，及时启动突发事件应急预案，有效地控制突发事件，使损失降到最低。

14.负责配合公安机关处理治安事件，加强日常沟通，发生案件及时报警，协助公安机关保护现场，并积极配合提供相关线索，争取案件迅速侦破。

15.负责大型活动安全保障，根据活动方案，及时部署安全防范工作，利用先进的管理设备、管理制度等保障采购人外借外租场地符合消防、治安、卫生等安全方面的管理规定。对车辆进行正确引导和对现场认真巡查，确保大型活动圆满完成。

16.负责与政府、公安、街道等行政管理部门的交流与沟通，确保日常管理工作的顺利进行。

17.负责消防安全宣传和培训，采取授课、宣传栏、外请消防专业人员现场指导的方法，使员工树立消防安全意识，能够掌握基本消防常识和消防技能，以确保场馆消防安全。

18.按照“一级防火单位”的要求，负责制定落实治安、消防安全每天巡查及每周、每月检查登记制度，及时掌握全馆的治安、消防安全情况，对安全设施设备进行检查维护，确保完整好用，发现隐患及时上报整改，确保全馆安全无事故。

19.建立健全义务消防队组织，注重平时训练，提高消防安全意识和自防自救的能力。

20.每季度进行一次消防安全演习。

21.负责对重点部位、场所进行重点看护。采取派专人看管，不定时巡查和重点监控，确保重点部位、场所安全。

22.负责临时书籍展览看护，在图书馆举办临时展览的时候，加强保安巡查，防止人为和自然破坏，确保安全。

23.负责失物招领工作。

24.负责阅读空间、24小时图书馆、平日及节假日的闭馆日还书工作。

 25.负责停车场地的秩序维护。

对上述安全保卫工作项目，中标供应商需提供具体管理服务方案及服务标准。

**（六）、机电能源管理服务要求**

1.工作内容:负责水、电、视听系统、电梯以及空调的日常运行、保养、维护、简单维修和协助维保单位申报年检等工作，对故障设备设施维护要及时、迅速处理，不可任由问题长时间存在。

2.负责图书馆管辖范围内供电系统、照明系统（含阅览设备）、给排水系统、空调系统、弱电、消防系统、电梯的正常运行、管理和维护,其中供电系统、消防系统、电梯、空调系统等专用设备，对于中标供应商不具备相关资质的维保，由采购人委托专业公司进行维护保养（维保费用由采购人另行支付），物业有义务配合并监督维保合同的执行。

3.负责图书馆管辖范围内房屋本体的维护、保养和管理。

4.设立专人值班的总维修报障台，统一指挥调度并跟踪记录完成情况。

5.供电运行和电器维修人员应持电工证上岗，电梯到场维保人员应持有特种设备作业人员证，做到安全第一，热情服务。照明、用电、用水、电梯等接到报修后，维修人员一般应在5-30分钟内到达现场抢修处理，并做好记录，及时排除故障，维修合格率100%。空调运行中应无超标噪音和严重滴漏水现象，接到报修后，维修人员在15分钟内到达现场处理，并做好记录；一般电气故障不过夜，当天处理完毕，特殊情况当天不能处理，在保证安全的前提下，应采取临时应急措施，保证阅览室、书库和办公使用需要。

6. 水冷中央空调系统，物业负责监督外包维保单位对冷却水系统每周加药一次（要求加药要起到阻垢、杀藻、减少水冷系统细菌滋生），每月清洗一次冷却塔的塔盘，并进行排污，冷却水系统每季度，冷却水系统每月取水样进行一次检测并出具检测结果，每周的冷却水加药要根据冷却水每月的检测结果进行调整，每年拆开主机冷凝器检查冷凝器结垢情况，当主机冷凝器进出水温差长期大于3°时进行主机冷凝器通炮清洗处理。物业负责中央空调的水泵、水箱、阀门、管线等应防止跑、冒、滴、漏等现象发生，日常巡查发现以上现象及时报采购人和维保单位处理。

多联机中央空调，物业负责监督外包维保单位对多联机主机每季度外机翅片清洗，冷媒压力表数值不正常时的内外机维修，每月对多联机内机空调滤网的清洗。物业负责多联机中央空调日常运行监视并记录数据，如有异常及时上报采购人和维保单位。

分体空调，物业负责监督维保单位每年对内外机翅片进行清洗、故障和损坏时修复，物业负责每年对内机滤网清洗2次。

风机盘管每季度监督维保单位对接水盘进行清洗。物业负责对风机盘管进风口滤网格栅和出风口格栅每年清洗2次，发生漏水时疏通冷凝水排水管道。发生风机盘管电机异响，转速慢，烧坏时和冷凝水排水管道堵塞时及时报采购人外包维保单位维修处理。

物业负责保持各种设备用房整洁干净无杂物，负责保持设备房标识、标志完整，当标识、标志损坏或不完时及时报采购人采购制作。

根据公共机构场所卫生要求物业负责监督维保单位每2年对馆内所有的灯管、多联机内机进行一次彻底的清洗、消毒，并取的卫生部门的检验合格证书后把合格证书原件移交采购人，物业复印存底。

7.电梯应每天定时开关并监督维保公司定时检测，保证良好的安全运行状态，监督每年通过质监部门的检测并取得安全运行许可证。

8.确保办公、阅览、通讯、网络设备完好，运行正常。

9.确保供水、排水、排污、供冷、供气管道、绿化喷淋及设施畅通完好无损。

10.确保房屋、门窗、道路、家具的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率100%。接到报修后维修人员在15分钟内到达现场抢修处理，及时排除各种故障。

对上述设备设施项目及其他服务管理，中标供应商需提供具体管理服务方案和服务标准。

**日常维护维修服务标准**

1、发配电、供水、设备检修计划表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **检修内容** | **检修用料** |
| 1 | 1、柴油发电机组保养2、无功补偿检查保养 | 阀门、操作保险、机油、空气滤清器、油水分滤器芯、机油滤清器、柴油滤清器、水滤清器、康明斯DCA防锈剂、指示灯 |
| 2 | 1、生活泵组解体保养2、主供水信号检查测量 | 机油、润滑脂、轴承、干簧管、铜芯线 |
| 3 | 1、生活供水系统保养2、低压配电柜检查保养 | 机油、电池补充液、润滑脂、毛巾布、柴油 |
| 4 | 1、配电室电容补偿检修保养，照明设备保养 | 三相电力电容、保险管、指示灯、毛巾布、蒸馏水、机油 |
| 5 | 1、生活水泵维护保养，半年检查保养 | 毛巾布、机油、酒精、螺栓、母线插接头、润滑脂、空开、水泵密封卷、水过滤器 |
| 6 | 1、地下室配电设备清洁保养2、供水设备电气控制检查保养 | 指示灯、接触器、空开、中间继电器 |
| 7 | 1、各楼层消防管网、阀门保养 | 石棉盘根，黄油、螺栓、阀门、毛巾布、清洁用料、黄油 |
| 8 | 1、地下配电柜无功补偿检查保养2、配电柜开关，指示灯检查保养 | 三相电力电容、指示灯、低压保险管、交流接触器、毛巾布、酒精、洗衣粉、指示灯 |
| 9 | 1、配电母线开关年终检查保养2、地下室设备年终检修 | 机油、、毛巾布、洗衣粉、酒精、空开、清洁用品、螺栓、交流接触器、中继器、日光灯 |

2、强弱电、供水设备检修计划表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **检修内容** | **检修用料** |
| 1 | 1、低压配电系统2、干式变压器3、办公区低压配电系统 | 电流互感器、空气开关、交流接触器、热继电器、自助补偿控制器、电流表、电压表、信号指示灯、补偿电容器、温度显示器、清洁用料 |
| 2 | 1、柴油发电机组2、生活、消防供水系统3、楼顶消防给水系统 | 机油、柴油滤清器、机油滤清器、空气滤清器、冷却水过滤器、轴承、水泵叶轮、防锈漆、天那水、除锈用钢丝刷阀门、指示灯、交流接触器、热继电器、砂布、清洁用料、电瓶补充液、冷却水三防液 |
| 3 | 1、各排污水泵及控制系统2、地下室排污水泵及控制系统3、地下室送、排风机控制系统 | 水泵轴承、电机轴承、防水密封件、交流接触器、热继电器、空开、电缆控制按钮开关、防锈漆、毛刷、天那水、酒精、抹布、砂布、手套 |
| 4 | 1、供水系统 | 酒精、清洁用料、手套、阀门、盘根、油漆 |
| 5 | 1、办公区低压配电系统2、低压配电系统 | 信号指示灯、交流接触器，热继电器、熔断器 |
| 6 | 1、地下室送排风机及控制系统2、地下室排污水泵及控制系统3、单双层及电源接母排系统 | 轴承、水泵密封件、空开、交流接触器、热继电器、控制按钮开关、清洁用料、橡胶电缆、信号指示灯、铲刀、防锈漆、天那水、砂布 |
| 7 | 1、高压配电系统2、供水系统3、发电机组系统4、天面供水管道阀门 | 高压瓷瓶、电流表、电压表、空开、交流接触器、热继电器、液位继电器、阀门、盘根、补偿电容器、熔断器、柴油滤清器、机油滤清器、喷油嘴、电瓶补充液、冷却水三防液、防锈漆、天那水、清洁用料 |

#  3、节电管理**工作内容**

|  |  |
| --- | --- |
| 服务项目 | 内容说明 |
| 能效数据采集、展示及预警 | 安装综合能源服务数据采集终端，对监测范围内的所有用电数据（运行数据、电费信息、能效状态等）进行电子建档和24小时预警服务，及时发现用电隐患，预警功能包括：安全预警（变压器过载预警、三相不平衡预警等多项预警）；能效预警（无功受罚预警、总电费越限预警、电价越限预警、容量费分摊成本越限预警等多项预警）；电能质量预警（电压越限预警、功率因数越限预警、电流谐波越限预警、电压谐波越限预警等多项预警）；非正常用电预警（非工作时段用电预警等）；自定义预警（针对不同岗位设定相应项目指标值进行预警）。 |
| 通过手机APP、微信公众号、公司网站等任一途径的登录账户，浏览用电数据、能效视图及预警信息。 |
| 能效数据分析、评估及应用 | 根据用电特征分析、评估能效优化策略，个性化定制能效优化方案：实时掌握用电成本是否合理；实时查看峰谷平电费实时及历史数据，结合实际用电进行调整，降低用电成本；根据变压器负荷率历史数据，结合用电预期，调整用电负荷，降低用电成本；每月出具《能效运维报告》，提供经济用电策略。 |
| 提供能效升级改造技术方案，把控项目成本收益。 |
| 负荷曲线及预测。 |
| 设备建档 | 对服务范围内的配电设备建立系统设备台账，制定该配电系统专属的设备巡视工单。 |
| 对服务范围配置有后备电源或有多台配变联络供电的结线逻辑和负荷类型，编制应急供电预案。 |
| 设备巡视、检修及报告 | 每月3次对服务范围内的配电设备进行巡视检查，系统记录相关巡检数据，每次巡视作业前后实时短信通知。 |
| 对巡视发现的电气缺陷或安全隐患按缺陷处理等级进行系统记录，实施计划性检修。 |
| 免人工费（材料费由图书馆负责）为服务范围内的配电设备进行检修工作。 |
| 对电力主管部门在安全检查中提出的关于服务范围内的设备缺陷，免人工费进行整改（土建施工除外）。 |
| 每月出具《安全运维报告》，提供安全用电策略。 |
| 免人工费对配电设备进行故障修复、事故处理。 |
| 年度维护 | 每年不少于1次对服务范围内的配电设备进行停电维护及备用设备切换测试，维持设备在安全、可靠的状态下运行。 |
| 对变压器及配电柜内设备元件进行除尘清洁，检查和紧固各回路一、二次连接部位螺丝。 |
| 对开关操作传动机构加润滑油。 |
| 排查、封堵配电柜内电缆进出孔洞及屏柜间缝隙，防止小动物窜入带电设备，造成电气事故。 |
| 工器具定期检测 | 按照电力规程要求，对服务范围内配置的绝缘工器具按标准项目免费进行定期检测。 |

4、服务频率

注：打“√”表示每月、季、年所相对的维护内容

| 项目 | 类别 | 主要维护内容 | 月 | 季 | 年 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 高压配电设备 | 高压配电柜 | 检查接地线是否可靠，若有生锈要及时处理 | √ | √ | √ |
| 检查指示灯、转换开关、按钮、各种计量表是否正常 | √ | √ | √ |
| 配电柜表面除尘、检查高压房五防措施是否到位 | √ | √ | √ |
| 清洗绝缘垫、检查清洁绝缘工具 | √ | √ | √ |
| 检查高压开关小车、接地推拉是否灵活、轻便，接地触头动作是否正确，试验开关分合闸 |  | √ | √ |
| 检查接地线紧固情况并测量接地电阻；测量控制线路绝缘 |  | √ | √ |
| 检查（电压、流）互感器、计量仪表、计量柜线路、出线柜开关触头、检查二次接线紧固状况 | √ | √ | √ |
| 拉出高压开关小车，清洁、检查，测量高压开关绝缘阻值；打开面板内部清洁、检查；储能机构活动部位加少许润滑油；检查联锁动作情况 |  |  | √ |
| 拉出避雷器小车，清洁、检查，测量接地电阻 |  | √ | √ |
| 清理高压柜电缆室 |  |  | √ |
| 避雷器检验 |  |  | √ |
| 清洁检查继电保护装置、调整保护值 | √ | √ | √ |
| 检查高压柜“五防”保护 |  |  | √ |
| 检查各高压柜防潮装置 | √ | √ | √ |
| 清理、紧固高压柜母线排、绝缘瓷瓶 |  |  | √ |
| 测量线路、设备绝缘，及年度检验工作 |  |  | √ |
|  | 变压器 | 检查高压接线端子是否连接可靠。连接处应无发热、变形的现象，套管绝缘支撑完整无损 | √ | √ | √ |
| 变压器的运行状态 | √ | √ | √ |
| 检查、清洁散热风扇，试验自动启停动作是否正常 | √ | √ | √ |
| 检查散热风机工作状态等 | √ | √ | √ |
| 变压器绕组的绝缘测量，与出厂说明书要求或上次测试数据无明显降低．变压器绝缘电阻在任何情况都不能低于出厂时的50% |  |  | √ |
| 检查接地线是否压接良好、牢固可靠 | √ | √ | √ |
| 检查温度测嚣、显示装置是否正常 | √ | √ | √ |
| 检查底座、外表是否生锈，除锈、补漆 |  | √ | √ |
| 检查铁芯应无变形，铁轭与夹件间的绝缘垫应良好 |  |  | √ |
| 变压器做交流耐压试验 |  |  | √ |
| 变压器轮换工作，试验低压母联工作 |  |  | √ |
| 定期检测变压器连接母线排接口弹簧压力 |  |  | √ |
| 高压配电设备 | 直流电源柜 | 检查输入电压正常否，检查指示灯是否指示正常，如有故障指示应及时处理 | √ | √ | √ |
| 检查直流屏应处于自动浮充方式，用不大的电流0.03X安时/36向蓄电池充电，以补充蓄电池的自放电 | √ | √ | √ |
| 检查充电电压和输出电压，如有异常应查清原因并排除 | √ | √ | √ |
| 停电进行充电柜外部、内部清洁；用毛刷（做好绝缘保护）或压缩空气清洁柜内积灰，用灰尘器吸灰尘 | √ | √ | √ |
| 清洁充电器表面、蓄电池表面。检查蓄电池的连接线是否松动，接线柱是否氧化，并上紧或处理后涂凡士林。 | √ | √ | √ |
| 停电检查柜内各种路线连接情况，并小心上紧 | √ | √ | √ |
| 检查直流充电屏的绝缘电阻（测量时应切断所有电子线路） | √ | √ | √ |
| 检查蓄电池端电压、温度，检查单只电池的电压和内阻。 | √ | √ | √ |
| 直流屏蓄电池的充放电试验：1）以10小时放点率，放电前测量电池组端电压并记下该值。2）放电后实际容量不应小于额定容量的75%，并按该值计算放电后的电池组电压。3）恢复充电，与放电前电压相同 | √ | √ | √ |
| 检测控制母线电压是否正常 | √ | √ | √ |
| 其他按国家规范及生产厂家需完成的定期保养项目 | √ | √ | √ |

## **5、工作标准**

| **序号** | **项目** | **内容说明** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 每月巡视、检修、报告 | 1. 保养期内，保养单位派出保养人员不少于每月3次定期对上述的配电设备进行保养检查，做好保养记录，并按设备相关技术要求及相关标准、规范要求进行设备维护保养，保证设备处于良好的正常运行状态，并出具《电气设备安全运维报告》。2.根据巡查情况按缺陷等级情况进行计划性检修。3.在设备清单里有零部件损坏的单价在50元以内，全部由中标方免费更换；当材料费用单价50元以上由采购人负责，中标方免人工费为托管的电气设备设施进行故障检修、抢修工作。4.对电力主管部门在安全检查中提出的关于托管设备的缺陷，免人工费进行整改。5.建立托管设备台账、运维档案、能效分析档案，并出具《电气设备能效分析报告》。 |
| 2 | 年度维护 | 每年对服务范围内的配电设备进行1次停电维护工作。 |
| 3 | 安全工器具的定期试验 | 中标方按《电业安全工作规程》规定，每月15号前完成对设备、线路进行定期巡查，并填写检查记录，每年度一次作年度预防性试验鉴定，按要求绝缘工具应半年做一次预防性试验，绝缘棒应一年做一次预防性实验，并向采购人提交相应的预防性检查试验报告。 |
| 4 | 设备台账建档 | 针对采购人的供配电系统的维保要求，中标方对服务范围内的配电房内所有设备进行建档，实行设备的精细化管理，协助建立和健全电气设备、线路有关的技术资料，包括配电房各设备的运行数据、电费信息等。 |
| 5 | 能效建档 | 针对采购人的能效优化管理需求，中标人将负责对服务范围内的所有能源使用数据进行建档服务，包括配电房各设备的运行数据、电费信息、能效分析报告等。 |
| 6 | 能效分析服务 | 每月提供《能效月度分析报告》，能效报告包含以下内容：1. 对配电设备进行负荷、效率（能效）分析；2. 对配电系统进行合理化分析、用电曲线分析；3. 对用电电费进行成本分析、电度成本分析：4. 对线损分析、功率因数、谐波等电能质量进行分析；5. 对用电进行总结及并提供用电成本排名。 |
| 7 | 全天24小时技术咨询 | 有用电技术或政策方面的咨询需求时，接受全天24小时的咨询，并派专家组上门服务。 |
| 8 | 全天24小时抢修 | 当服务范围内的设备发生故障时，服务人员20分钟到达现场，进行事故紧急处理，防止事故扩大，并根据故障情况中标人调动相关抢修人员和设备到现场，以最短时间恢复供电。 |
| 9 | 安全性能评估 | 每年对服务范围内的配电设备进行一次安全性能评估，包括对供电配置系统、配电设备、电缆及其附件、运行环境、安全设施和标识、接地系统等进行系统分析，提交《安全性能评估报告》，给予安全建议和评估，同时，协助采购人整理和完善相关的管理资料和档案。 |
| 10 | 在线预警 | 为服务范围内每台变压器免费提供一套在线监测设备，对监测设备实现24小时动态在线预警，功能包括：1、安全预警（变压器过载预警、三相不平衡预警等多项预警）；2、能效预警（无功受罚预警、总电费越限预警、电价越限预警、越限预警等多项预警）；3、电能质量预警（电压越限预警、功率因数越限预警、越限预警等多项预警）：4、非正常用电预警（非工作时段用电预警等）：5、自定义预警（针对不同岗位设定相应项目指标值进行预警）。 |
| 11 | 其他服务内容 | 1.及时反馈在巡视中发现的用电问题和安全隐患问题，并向采购人提供用电建议和处理方案，以保证采购人长期安全、经济用电；2.做好各项触电、电气火灾的安全预防工作；3.传递最新的用电政策；4.开展安全用电知识的培训；5.代办各种用电手续；6.提供用电技术咨询服务。7. 正确操作及安全使用设备，并提供技术咨询服务，每年向采购人提供培训至少1次，采取上课与实操相结合的形式，使采购人人员熟悉掌握高压设备使用及操作知识。 |

**（七）、图书馆场地及阅览室服务工作频次及标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **工作事项** | **量化标准或要求** |
| 1 | 秩序管理 | 负责阅览室的内部安全保卫工作，维护场地秩序，每天进行2次场地巡查负责各阅览室的内部秩序维护工作，保障正常开馆电灯、空调、各楼层借还书机、检索设备开关，闭馆检查门窗、开关门、桌椅摆放工作，负责阅览室内读者关于物业方面咨询、投诉的解答、协调工作；在咨询岗工作人员用餐、午休、公休等短期休假时，替补咨询岗工作，以及平时工作中遇到的读者咨询服务工作；协助开展各阅览室的日常管理工作，如整架、倒架、图书遴选（新增）相关工作；协助开展图书流转书库、图书漂流服务点、图书馆外延服务点图书配送工作；配合物业经理完成各项工作。 |
| 2 | 场地管理 | 负责馆内展厅、海文书院、文学沙龙、植物图书馆等活动场所的秩序维护工作；负责上述场所的灯光、音响、会务等保障工作；协助开展植物图书馆室内绿化养护、室外盆景、花木等植物图书馆业务所涉及场地管理等工作。 |
| 3 | 会场设备管理 | 负责报告厅、音乐试听阅览室等活动场所的多媒体软硬件设备、操控设备、音响等设备操作；负责上述场所的秩序维护工作；负责活动期间拍照、摄像等资源采集工作；协助开展音乐视听阅览室的日常工作和主题阅读推广活动，能够根据实际工作要求调整作息时间。 |
| 4 | 会务管理 | 负责处理报告厅、音乐试听阅览室、植物图书馆、图书漂流服务点等开展活动场所读者关于物业管理工作方面咨询、投诉的解答、协调工作；组织、协调、策划报告厅、音乐视听阅览室、植物图书馆、图书馆外延服务点等场所的活动，做好会务策划管理工作；收集到我馆开展活动的专家、学者的信息；负责参与活动的读者关于的咨询、投诉等协调工作具有文案撰写能力，懂得文化活动策划、组织实施；。 |

**六、紧急情况处置服务**

（一）、紧急情况是指发生火灾、台风、停电、停水、盗窃、人员意外伤亡等情况。

（二）、气象部门发布台风、暴雨、雷电预防信息后，告知相关处室和住户，备好防台风的物品，在灾害到来之前，绑好玻璃门、关闭窗户、切断电源，随时掌握灾情。

（三）、停水、供水系统紧急重大事故应急与处理预案；停电、供电系统紧急重大事故应急与处理预案，包括特殊时期（如法定节假日、上级领导视察等）的应对措施、人员配置、水、电保障等应急服务等承诺，一旦发生上述情况，有上述情况发生的处置预案，并能按照预案正确处置

（四）、每年至少组织2次全员消防实战演练。

**七、其他说明**

（一）、中标人须每月向采购人提供员工的基本情况登记表、员工辞职名单和员工社会保险缴纳情况清单。

（二）、中标人要爱护与保管好图书馆财产，如损坏图书馆设施等，按实际损失价值赔偿。

（三）、中标人必须提供本项目的管理人员和员工（包括更换人员）的身份证复印件。

（四）、因中标人原因导致的，给采购人或第三方造成人身伤害或财产损失的，中标人应承担全部责任。

（五）、未经采购人同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或另行发包。

（六）、中标人须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个项目安全、高效、有序和有计划地运转。

（七）、中标人有责任配合、接受采购人职能部门及上级领导部门的监督、检查，并提供必须的资料。

（八）、采购人不接受中标人任何因遗漏报价而发生的费用追加，因中标方违反《劳动法》等法律法规而造成省图书馆的连带责任和损失全部由中标方承担。

**八、考核标准及费用结算**

**（一）、考核标准**

**《海南省图书馆物业管理考核方案》**

1、考核目的：提升服务品质，提高服务能力。

2、考核时间：每月一次，次月10日前组织对上月服务情况考核。

3、考核办法：考核由对口管理部门的专项考核及图书馆读者的满意度测评2部分组成，以服务物业公司为单位分块考核。

上述考核作为每次费用支付考核项。

4、一年合同期结束后采购人聘请第三方评估机构，依照相关法律、法规规定和合同约定，对中标方物业项目交接和查验、物业服务标准和费用测算、物业服务质量等各项服务提供专业履约验收，依据验收评估结果（优秀）确定续签合同。

（1）专项考核：后勤管理服务中心考核，由日常督查情况及集中考核组成。

考核内容：①规章制度及各项规范执行情况；

 ②工作培训计划及落实情况；

 ③目标量化指标执行情况；

 ④持续质量改进情况；

 ⑤投诉处理情况；

 ⑥各类台账完成情况；

 ⑦临时性指令完成及对突发事件应对情况；

 ⑧日常督查反馈情况。

（2）满意度调查：随机咨询省图书馆当月读者80名。

 测评内容：仪容仪表、统一着装、佩戴胸牌，服务态度、道德规范，文明用语，服务效果等。

 根据以上2部分考核测评数据分别按85%、15%计入总分。

 （3）奖惩办法：

①85分及以上按正常费用结算；

②80分（含）——84分（含）之间扣除当期服务费用的2%；

③75分（含）——79分（含）之间扣除当期服务费用的5%；

④70分（含）——74分（含）之间扣除当期服务费用10%；

⑤69分（含）以下，扣罚当期服务费用的20%，采购人有权终止合同；

⑥目标量化指标一项未达标的扣除当月服务费用500元，多项累加按500元/项扣除。

**（二）、服务费的结算**

1、物业管理服务费最终以政府采购中标价格为准，实行包干制。

2、付款方式：合同签订15工作日内，采购人支付给中标方三个月的服务费；之后，采购人每三个月支付中标方一次服务费，即每三个月的第一个月的30号前将该三个月物业管理服务费支付给中标方。

3、其他未尽事宜由双方在合同中详细约定。

4、采购人对服务项目质量综合考核（详见各项服务质量考核标准，后附）的结果，如涉及经济奖罚，在当季服务费中予以体现。

5、如中标单位提供服务不足一个月按日计算服务费，每月按30日计；

**（三）、服务质量考核细则**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **区域** | **考 评 内 容** | **考 评 要 点** | **扣分情况** |
| 管理制度 |  | 1. 工作制度：物业公司工作制度；项目负责人工作职责；各岗位工作人员工作职责；安全管理制度；员工岗位考核标准及记录；工作量量化表；巡查记录；
2. 会议制度：物业公司工作会每月不少于2次；业务学习每月不少于1次；参加者不低于单位人数的65%，各类会议及时传达有会议记录。

3、各种资料记录递交省图书馆管理部门（次月5日）。 | 各项制度、台帐，缺一项扣0.2分；各项会议缺一项扣0.2分，参加者每低于单位人数1%扣0.1分；资料记录未按时递交扣1分。 |  |
| 室外环境 | 道路 | 省图书馆内所有道路全天候保持干净，无明显泥沙、污垢、积水树叶。每20平方米范围内烟头、果皮、纸屑等污物平均不超过2处，且应在15分钟内及时清除掉。 | 一项不合格扣0.1分 |  |
| 院内的地面保持干燥，尤其雨天要加强管理，及时清扫积水，坡道等易滑处放置防滑地垫，防止行人摔伤，确保安全。 | 一项不合格扣0.1分 |  |
| 定期检查平台、窖井、化粪池，无外溢，无纸屑烟头，盖上无污泥。 | 一项不合格扣0.1分 |  |
| 公共设施 | 外墙面转角处无积土、垃圾；宣传栏无乱贴现象，金属门和金属护板保持干净光亮，无污渍、无脚踢印迹、无锈迹。 | 一项不合格扣0.1分 |  |
| 根据实际情况增加标识标牌，标识牌、介绍栏、宣传栏、软门帘等清洁，公共设施目视无明显灰尘；平台无积水、杂物；玻璃雨棚目视无垃圾、青苔、积水、污迹；明沟通畅，无污物堆积。 | 一项不合格扣0.1分 |  |
| 室外垃圾箱、室内垃圾桶要按规定及时清运，无过夜垃圾，地面不积水，每天及时清洗，无异味。 | 一项不合格扣0.1分 |  |
| 停车场 | 停车场：无杂物、纸屑、油污、蜘蛛网。每20平方米范围内烟头、果皮、纸屑等污物平均不超过2处，且应在15分钟内及时清除掉。 | 一项不合格扣0.1分 |  |
| 室内区域 | 办公区 | 办公室、会议室、值班室保持清洁；灯具、空调进出风口表面等干净整洁。地面光亮、干净、无尘、无烟头、废弃物、无污渍，无纸屑、无痰迹、墙面及拐角处无蜘蛛网。办公家具、桌椅台面保持干净清洁无积尘、脚踢印、黑色痕迹。 | 一项不合格扣0.1分 |  |
| 大厅 | 室内及大厅墙面、踢脚板须擦拭干净，无污垢、划痕、积尘、脚踢印、黑色痕迹。公共走廊、走道、楼梯、脚垫干净清洁；电梯大厅和门、窗槽内干净无积水、积土，无烟头、废弃物、果皮、纸屑、痰迹、污渍。 | 一项不合格扣0.1分 |  |
| 卫生间 | 坐厕盖板、座板清洁无水迹，内壁外壁无污迹；玻璃门干净，无污迹；厕所地面无积水，便池内（含小便器）无尿碱或污垢；墙面、墙身面砖清洁光亮，无污迹。 | 一项不合格扣0.1分 |  |
| 工具存放 | 保洁工具、用品配备符合要求；保洁工具摆放规范、清洗干净；保洁工具及用品使用、清洗、消毒、存放符合分类要求；无乱丢乱放保洁工具，不得使用有可能损伤、污染保洁对象的工具和试剂材料。 | 一项不合格扣0.1分 |  |
| 打蜡 | 有打蜡计划，并按计划和省图书馆沟通；蜡面均匀，边、角无陈蜡 | 无计划扣0.1分；每个区域抽二个点，发现一处不合格扣0.1分，严重不合格扣1分 |  |
| 抛光、洗地 | 公共区域按合同要求执行；洗地需全覆盖，抛光需补蜡，蜡面均匀，有质感 | 少一次扣0.1分；发现一处不合格扣0.1分 |  |
| 安全防范管理 | 监控室 | 监控人员是否按规定班表值班；监控人员对馆内监控设施设备操作是否熟练；监控人员有无在工作时间内读书看报、做私事；监控人员是否有脱岗现象。 | 发现一次扣0.1分 |  |
| 监控人员有无自行盗取录像及修改录像现象；监控人员有无按照规定填写值班记录及消防报警记录及外来人员是否有登记记录；监控人员是否有按照海口市重点消防单位规范加强内部管理和学习。 |  |
| 消防报警后是否1分钟内监控中心及时通知安保人员；安保人员接到消防中心报警通知后是否2分钟内迅速赶到现场地并处理事故。 |  |
| 秩序维护管理 |  | 馆内各个岗位是否有安保人员在岗；安保人员是否按规定进行巡查，有无巡查记录；是否存在治安隐患,保安有否出现脱岗现象；安保人员是否统一着装上岗、佩带标志、警械器具；安保人员的仪容仪表是否整洁。 | 发现一次扣0.1分 |  |
| 安保人员的礼节礼貌是否到位，有无与读者争执情况；安保人员是否有培训记录；安保人员处理突发事件的处理能力；安保人员是否有定期进行消防演练。 |  |
| 当值时是否睡觉、看书、听收音机、闲聊、吸烟、吃东西、喝酒或酒后上班、将手插入口袋的；当值时对来访者是否按规定履行职责；有无不登记、不问明情况；有无对出入的人员或物品不检查登记的；物业公司内部人员的管理是否规范；是否有对馆方财产的管理机制和处理措施；当安检门（图书防盗门）发出报警时，安保人员是否及时进行检查；值岗期间，有无在非吸烟区吸烟。 |  |
| 安保队员有无被读者及公众投诉现象发生；安保队员是否准时到岗，是否做到尽职尽责履行岗位要求；安保队员在巡查期内有无记录；地下车库标识是否完整无缺，是否标志合理，有无存在安全隐患及标志不当；消防设施设备的标志是否完善，有无定期巡查消防卷帘；是否有堆积杂物及站人；安全通道是否畅通。 |  |
| 车库车辆是否按照规定车库位置停放，有无违章；车场内安保人员有无对车库内车辆进行巡查，指引是否得当；安保有无脱岗现象，有无车辆进出违章现象，有无乱收费现象。 |  |
| 在图书馆范围内发现乱摆卖现象，是否及时劝阻,是否有乱停乱放的车辆；是否有摆卖现象。 |  |
| 绿化 |  | 花草树木有无被损坏现象；馆内装饰绿化是否有进行定期清洁；馆内花草树木是否生长状况良好；馆内花草树木是否修剪养护及时和适当。 | 发现一次扣0.1分 |  |
| 馆内花草树木是否有根据不同品种及时浇水及杀虫；是否有按馆内规定节假日进行绿化摆放；是否有及时得到补种；馆内绿化病虫害是否及时得到处理；馆内绿化人员是否有统一着装；馆内绿化是否布置合理和存在阻碍通道及绊倒读者隐患。 |  |
| 天面绿化休整情况、天面清洁卫生情况，无杂物、纸屑。 |  |
| 设备设施维护 |  | 电梯:运行是否正常，是否存有安全隐患，是否有已上报且尚未解决的问题；垂直电梯安全标志是否明显，按键是否能准确指引，运行是否有响声以及异常；是否有上报且尚未解决的问题。 | 发现一次扣0.1分 |  |
| 供水、供电、供冷、发电、空调通风是否正常，电制、电线是否有外露、脱落现象；管线是否有乱搭现象和拉线不做保护及无风险防范措施的现象；室内外照明设施是否按照开启时间开启；工程部是否有上报尚未解决的问题；排污设施是否有堵塞的现象，是否有定期清理。 |  |
| 少儿区设施设备是否安全，电线是否有外露、安全出口指示灯、应急灯是否有脱落现象、盲人区域盲道是否有脱落现象。 |  |
| 门禁设施是否能启动且正常运行，断电时，安保是否能及时锁上；消防设施是否能正常运行，是否按照规定每两个小时进行巡查一次，是否有按重点消防单位要求协同工程部、安保部进行巡查，是否有巡查记录等。 |  |
| 所有用电设备设施是否安全，泛光照明是否按规定开启；大屏幕是否按规定开启和播放预设内容，有无播放不合符规定的内容。 |  |
| 报障设备修复时间响应情况和修复完成率。 |  |
| 应急管理 |  | 制定应急预案，负责与省图书馆相关人员及设备厂家、维修单位、施工单位、维保单位建立联系。 | 制定应急预案，建立通讯录，积极主动联系各单位负责人配合工作，做好相关记录并反馈。反馈信息不得超过24小时，突发时间不得超过30分钟，未做到每项减0.1分。 |  |
|  | 当发生自然灾害、火灾、电梯困人、断水、断电及其它设备设施故障时，应按照省图书馆要求积极配合抢险、抢修等工作。 | 电梯困人5分钟内必须到达现场，停水、停电要提前24小时通知，未做到每项减0.1分。 |  |
| 其他 | 夜间值班 | 值班期间不离岗、窜岗，工作处理及时、准确。 | 每发生一起扣0.1分 |  |
| 节约能源 | 合理关、开水源、电源、门窗，并有定时巡查（需有记录），有问题及时向有关部门汇报。 |  |
| 控烟 | 员工做好禁烟管理，配合省图书馆共同劝阻吸烟 |  |
| 员工状态 | 素质 | 具有与工作相适应的文化，与岗位相匹配的能力，与合同规定的年龄结构,有培训。 | 一人不合格扣0.2 |  |
| 稳定性 | 确保人员到岗率≥98% | 大于5%，扣1—10分，其它一起不合格扣0.5分 |  |
| 投诉 | 态度、质量 | 基本属实，影响一般；属实，性质恶劣,影响很坏的 | 性质一般的，一起扣0.2分，超过10起，每起扣0.5分，恶劣且影响坏的，每起扣3分,超过5起的,每起扣8分. |  |
| 违反制度或法律法规 | 基本属实,性质一般；性质恶劣,影响极坏 | 性质一般的，每起扣1分，5起以上,每起扣3分,性质恶劣且影响极坏的，每起扣10分。 |  |
| 备注 | 当月月底前由省图书馆考评一次,日常管理可参照本考核表扣分,月底累加扣分,并合计总分  |

**时间 考核人**